

102年專門職業及技術人員高等考試驗船師、引水人、第一次食品技師考試、高等暨普通考試消防設備人員考試、普通考試地政士、專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試試題

代號：60340 全一頁

等 別：普通考試

類 科：財產保險經紀人

科 目：財產保險行銷概要

考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、財產保險購買者有相當高的比例是屬組織購買（Organizational Purchase）行為，請問財產保險組織購買者在保險市場上的需求特性為何？（15 分）並請各舉一例說明這些需求特性。（10 分）
- 二、財產保險行銷屬服務行銷（Service Marketing），與一般實體產品的行銷存在某些差異，這些差異主要表現在一些特性上。請解釋保險服務行銷的特性為何？（10 分）並請各舉一例說明這些保險服務行銷的特性。（15 分）
- 三、多元行銷通路（Multi-channel Distribution）已是產險行銷通路策略之趨勢，但通路衝突（Channel Conflict）在所難免。請列舉並說明銀行保險（Bancassurance）與產險業務員之間可能會產生的通路衝突有那些？（25 分）
- 四、SERVQUAL 是常用來衡量顧客對於服務品質認知的量表，此量表根據有形化（Tangibles）、可信賴性（Reliability）、反應性（Responsiveness）、確保性（Assurance）、同理性（Empathy）等五個構面衡量服務品質。試分別解釋此五個構面？（10 分）並說明身為一個財產保險經紀人在這些構面上，可有那些具體的作為？（15 分）